## 服务期限

* 软件**终身**远程技术支持服务

对我公司提供的自主软件产品，提供终身远程技术支持服务。

我公司对客户提供终身免费远程咨询服务，可以咨询呼叫中心建设，使用，维护等相关问题。

* 1年免费保修服务

我公司针对此项目提供整体1年免费保修服务，1年免费上门服务。软件保修期从系统上线日开始计算。硬件保修服务期限以生产厂家为准，采购的部分硬件提供全国联保。

软件保修期限参考表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **保修年限** | **开始日** |
| 1 | 呼叫中心软件 | 终身保修，1年上门 | 上线日 |
| 2 |  通用软件 | 1年 | 上线日 |

硬件保修期限参考表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **保修年限** | **地域** | **开始日** |
| 1 | dell服务器 | 1年 | 全国 | 交货日 |
| 2 | IP交换机 | 1年 | 全国 | 交货日 |
| 3 | 网关 | 1年 | 全国 | 交货日 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

对于硬件超出原厂家服务期后，1年内免费负责硬件的送修和更换，我公司承人工费用。发生在生产厂家的维修费用由客户自己负责。

## 服务内容

我公司提供如下服务内容。

### 安装服务

我方负责呼叫中心系统软硬件的安装，调试工作。并配合对接业务系统的调试工作。安装调试过程中，我方将始终派遣工程师驻留现场，以便快速直接解决问题。

### 机房迁址

对于客户在保修期内，进行呼叫中心设备的搬迁，我方将给与技术配合，负责呼叫中心系统软硬件的安装，调试工作。

### 培训服务

系统安装调试完成后，公司针对相关人员提供现场培训，为用户培训熟练的技术操作维护人员。

同时针对客户技术维护及座席人员流动，我们可以为客户提供两次培训服务。

一年提供一次呼叫中心技术交流演讲

培训内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **对象** | **小时** |
| 座席培训 | 呼叫中心介绍（运营） | 座席 | 3小时 |
|  | 坐席使用 | 座席 | 1小时 |
| 主管席 | 主管的使用 | 座席主管 | 1小时 |
|  | 模拟网关的使用 | 座席主管 | 1小时 |
|  | 管理软件的使用 | 座席主管 | 2小时 |
| 系统管理员培训 | 呼叫中心介绍（技术） | 维护人员 | 1小时 |
|  | 系统结构及功能 | 维护人员 | 1小时 |
|  | 系统软件安装配置 | 维护人员 | 1小时 |
|  | 语音网关安装配置 | 维护人员 | 1小时 |
|  | 服务器安装配置 | 维护人员 | 1小时 |
|  | 日常维护及维护提示 | 维护人员 | 1小时 |

### 咨询服务

公司终身免费提供对呼叫中心系统的远程（电话，email，FAX，qq即时通信工具）咨询服务。内容包括：技术基础知识，呼叫中心产品资料，系统使用，问题诊断维护方法等等

### 配置修改

公司提供对呼叫中心的IVR流程，座席，队列等配置信息的修改服务。

### 维修服务

公司针对系统运行中的各种问题提供诊断及维修服务，具体服务内容包括：

* 呼叫中心软件BUG修改
* 呼叫中心软件升级服务
* 网络线路故障排查
* 硬件故障排查
* 线路修复
* 硬件送修
* 硬件更换
* 配合客户查找相关系统问题

以上内容中涉及的硬件，均指我方购买的硬件。

### 巡检服务

保修期内，我公司对呼叫中心系统进行1年一次的巡检工作，并对巡检工作形成巡检报告，便于日后作为参考：内容如下：

* 环境检测：检测机房环境，网络环境状况。
* 设备检测：检测设备CPU,内存，硬盘占用情况。
* 数据备份：检测数据库数据，录音数据，必要时进行清理和备份。
* 话务分析：分析中继线路负荷情况，分析座席负荷情况。

### 备品服务

保修期内，我公司针对主要设备提供备品，备品为共享模式(几个项目共享一套)。

备品设备包括服务器，语音网关，耳麦等。

备品设备备份所有软件配置数据。

### 先行购买服务

当系统发生故障时，对于没有备品，或备品已经被使用，客户采购流程又慢的情况下。我公司在征得客户同意的情况下，先行垫资购买设备，以最快速度为客户安装好。

## 服务流程

我公司提供科学的服务管理流程。计算机管理完备的用户档案，记录系统维修信息，可随时查询用户系统使用情况，便于维护管理。对客户定期实行售后服务质量调查，及时反馈用户对各种服务的满意程度，并跟踪处理，提高用户满意度。

整个服务过程，将有项目负责人对该项目直接负责。并提供7\*24小时服务热线。

### 服务流程图

### 服务流程说明

下面针对维修流程进行说明：

* 呼叫中心系统出现故障或使用问题。座席及相应人员把系统故障及问题报到技术部门，或者直接向我公司报修。
* 技术部门收到报修后，由现场维护工程师首先以电话或远程登录等方式了解问题的详细情况，分析故障原因，并指导使用方及时排除故障，恢复系统；若电话或远程登录等方式不能解决问题，则现场工程师到达现场排除故障，恢复系统；
* 若信息中心工程师到达现场也不能解决问题，则信息中心向我公司报修。
* 我公司收到报修后，派遣工程师，首先以电话方式了解问题的详细情况，分析故障原因，并指导使用方及时排除故障，恢复系统。
* 若我公司以电话或远程登录等方式不能解决问题，则派遣工程师迅速到达现场。
* 工程师到达现场，根据实际环境情况分析问题，解决系统故障。
* 故障恢复后，客户代表，我公司工程师填写《维修确认单》并签字，以便日后为故障分析提供参考。参见《维修确认单》。

### 维修确认单

**维修确认单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** |  | **客户** |  |
| **地址** |  | **邮编** |  |
| **联系人** |  | **电话** |  |
| **E-MAIL** |  | **传真** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **申告时间** |  年 月 日， 时 分  |
| **到达现场时间** |  |
| **故障解决时间** |  |
| **故障现象描述** |  |
| **初步处理意见及采取的步骤** | □硬件/参数设置：* 软件：

  |
| **处理详细记录** |  |
| **处理结果** | □系统正常运行□后续处理内容  |
| **更换设备** | 1． 2． 3．  |
| **故障原因** | □环境 □硬件 □软件 □人为 □其它\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 故障原因详细描述: |
| **备注** |  |

**签字盖章：**

**客户代表**： 年 月 日 **鸿业骏程**： 年 月 日

## 售后服务方式

* 远程服务

提供7\*24小时服务热线电话。

主要设备均提供远程维护端口。

我方在接到使用方的技术支持请求或故障报告书后，将立即以电话方式、传真、Email,qq,msn等多种方式与客户方联系，了解问题的详细情况，分析故障原因，判断故障类型，并指导使用方及时排除故障，恢复系统正常运行。

* 现场服务

当电话服务和远程介入都无法排除故障时，我方的支持技术人员到现场解决问题。

## 系统故障分类

系统故障和问题可以分为以下四类

* 咨询类

对于客户服务中心座席人员及负责人提供如下咨询服务，包括：如何使用服务软件使用问题；如何使用座席软件使用问题；如何使用电话使用问题。

* 一般故障

一般故障是指不影响系统正常运行，只是个别现象问题，如：单个座席软件锁死、单个话机不同通话、各别通话没有录音。

* 严重故障

严重故障指不影响座席接听客户电话，还可以受理各种业务，但系统一些功能不能使用。如：系统没有自动语音、所有座席软件不能使用、所有通话找不到录音文件。

* 特大故障

特大故障是指故障已经使呼叫中心系统无法提供服务，使服务中断的故障。如：系统不能接听电话、系统所有电话不能打出。

## 故障处理响应

* 咨询情况响应：对客户系统维护人员提供24小时远程支持。
* 一般故障响应时间：自接到使用方（客户）提出的请求后,我方在 2小时以内给予响应。对可再现的故障, 5个工作日内给予解决。我方将派技术人员在 一周内赶赴现场提供技术支持服务。
* 严重故障响应时间：自接到使用方（客户）提出的请求后,我方在1小时以内给予响应。北京范围内，我方将派技术人员在 2小时内赶赴现场提供技术支持服务。北京以外我们将在48小时内派出工程赶往现场
* 特大故障响应时间：硬件无损坏情况下，一小时内恢复系统通信。呼叫中心系统前提：需要客户有专门维护人员，在系统出现故障时，在10分钟内赶到机房，并对系统设备能够进行简单维护。

## 服务续约

无偿售后服务期过后，我们仍可继续提供维护服务----有偿售后服务。有偿售后服务是：我方与软件系统使用方，以一年期为周期，共同签署的售后服务合同。我方除了提供与无偿售后服务一样的服务项目及服务水准之外，还将在系统生命周期内，提供版本升级及技术服务。

有偿售后服务的年收费标准为：使用方购买该系统总价格的10%的费用（硬件更换及维修费用单独计算）。具体根据实际服务项目而定